

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение массовых коммуникаций



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Тренинг "Технологии эффективных коммуникаций" Б1.ДВ.4

Направление подготовки: 031600.62 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т.

Рецензент(ы):

Тайсина Э.А., Воржецов А.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение массовых коммуникаций):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 941855514

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Сидельникова Т.Т. Кафедра связей с общественностью и прикладной политологии Отделение массовых коммуникаций, Tatiana.Sidelnikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Основная цель курса - формирование у студентов системы знаний теории деловых и неформальных коммуникаций, а также коммуникативной компетентности как психологической готовности и умения планировать и осуществлять эффективные коммуникативные действия, прежде всего речевое воздействие, с использованием имеющихся внутренних и внешних ресурсов.

Задачами дисциплины являются:

- формирование понимания социально-психологических и технологических основ общения в формальной и неформальной коммуникациях,
- ознакомление студентов с интерактивной стороной межличностного и индивидуально-группового общения,
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров).
- формирование основ понимания этики делового общения
- ознакомление с основами делового этикета.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ.4 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 031600.62 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б.1.ДВ4 Цикл гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и относится к дисциплине по выбору ". Осваивается на втором курсе (3 семестр).

Курс (Тренинг) "Технологии эффективных коммуникаций" является теоретико - прикладным по своему характеру и базируется на знаниях, полученных в курсах предшествующих гуманитарных и специальных дисциплин, в том числе: "Основы теории коммуникаций", "Психология массовой коммуникации". Особенностью курса является ярко выраженная прагматическая направленность на формирование и развитие коммуникабельности, коммуникативной культуры студентов, получающих подготовку по специальности "Связи с общественностью".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства
ПК-12 (профессиональные компетенции)	способностью реализовывать знания в области рекламы и связей с общественностью как сферы профессиональной деятельности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-13 (профессиональные компетенции)	владением навыками работы в отделе рекламы, маркетинговом отделе, отделе по связям с общественностью, в рекламном агентстве

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- природу и сущность феномена общения;
- теоретические основы делового и неформального коммуникационного процесса
- основные технологии и формы делового общения,
- способы установления и поддержания контактов;
- причины существования барьеров общения и приемы их преодоления;
- основные виды публичных выступлений и процедуры их создания;
- приемы работы с различными типами аудитории;
- способы привлечения и удержания внимания;
- причины существования боязни публичных выступлений и способы их преодоления.

2. должен уметь:

- использовать основные технологии и формы делового общения,
- применять техники саморегуляции для создания и поддержания ресурсного состояния;
- анализировать параметры субъектов взаимодействия и выстраивать грамотную стратегию поведения;
- анализировать коллизии деловой и личной жизни с позиций бес конфликтного взаимодействия

3. должен владеть:

- основными приемами установления и поддержания контактов с различными субъектами общения (публичное взаимодействие, межличностное общение);
- консенсусными технологиями во взаимодействии субъектов общения;
- основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета
- профессиональными навыками в области эффективных коммуникаций
- приемами обеспечения делового общения с использованием электронных средств коммуникации

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Аудиторных занятий (практические занятия в формате тренинга)	3	1-18	0	6	0	
2.	Тема 2. Характеристики делового общения	3	1-18	0	6	0	
3.	Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	3	1-18	0	6	0	тестирование
4.	Тема 4. Технологии делового взаимодействия	3	1-18	0	6	0	
5.	Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций	3	1-18	0	6	0	
6.	Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	3	1-18	0	6	0	
7.	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	3	1-18	0	6	0	тестирование
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций	3	1-18	0	6	0	
9.	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий	3	1-18	0	6	0	презентация эссе
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			0	54	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Аудиторных занятий (практические занятия в формате тренинга)

практическое занятие (6 часа(ов)):

Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век ?антропологической философии?. Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Цели общения. Структурные компоненты, функции и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Виды общения: интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Технологическая детерминированность процесса общения.

Тема 2. Характеристики делового общения

практическое занятие (6 часа(ов)):

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения ?сверху-вниз?, ?по горизонтали?. Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью.

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

практическое занятие (6 часа(ов)):

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. ?Избегание?, ?авторитетность? как способы контрсуггестии. ?Непонимание? как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: ?проекция?, ?эхо?, ?вера в первый взгляд?. Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. ?Эффекты? межличностного восприятия (гало - эффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. ?Ролевое? взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении (?родитель?, ?взрослый? и ?дитя?). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

практическое занятие (6 часа(ов)):

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эфффекта речевого воздействия. Риторические приемы ?убеждающей коммуникации?. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

практическое занятие (6 часа(ов)):

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

практическое занятие (6 часа(ов)):

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий?). Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

практическое занятие (6 часа(ов)):

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, ?сглаживание?, компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Этические основы рекламной деятельности. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

практическое занятие (6 часа(ов)):

Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

практическое занятие (6 часа(ов)):

Понятие культуры общения. ?Технология? позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т. д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	5	1-18	подготовка к тестированию	10	тестирование
7.	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	3	1-18	подготовка к тестированию	10	тестирование
9.	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий	3	1-18	подготовка к презентации	14	презентация
				подготовка к эссе	20	эссе
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

5. Образовательные технологии

Коммуникативный тренинг, в формате которого проходит изучение курса, ориентирован на развитие эффективных базовых компетенций, включающих умения.

- понимать свои интересы и выражать собственную позицию;
- понимать позицию партнера по общению;
- разбираться в особенностях коммуникативной ситуации;
- говорить и уметь слушать.

Тренинг проходит в режиме "погружение" и предполагает поддержание различными видами психологической разгрузки следующие виды работ:

- тестирование;
- модификации мозговой атаки;
- проблемная дискуссия;
- модерация (работа в "малых группах");
- ролевые игры;
- письменный анализ различных точек зрения на одну и ту же проблему, формулирование и аргументация собственной точки зрения;
- создание алгоритма коммуникативных ситуаций;
- составление структурно-логических схем
- визуализация проблемы - перевод текстового материала в иную знаковую систему
- подготовка демонстрация презентационных материалов по темам курса "Технологии эффективных коммуникаций".

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Аудиторных занятий (практические занятия в формате тренинга)

Тема 2. Характеристики делового общения

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

тестирование , примерные вопросы:

Тестирование по пройденным темам

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

тестирование , примерные вопросы:

Тестирование по пройденным темам

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

презентация , примерные вопросы:

Презентация по тематике итогового эссе

эссе , примерные темы:

Эссе, направленные на развитие творческого, самостоятельного мышления.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету

1. Специфика коммуникаций в деловом и неформальном общении.
2. Коммуникативные барьеры в деятельности специалиста по связям с общественностью
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Коммуникативная компетентность и интернет.
6. Невербальные средства коммуникации в деятельности специалиста по связям с общественностью.
7. Ведущая роль вербальной коммуникации в процессе общения: заблуждение или факт?
8. Эффективные технологии взаимодействия в коммуникации
9. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
10. Требования к культуре деловой речи.
11. Психологические аспекты делового общения.
12. Общие этические принципы и нормы делового общения.
13. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
14. Критика в деловой коммуникации.
15. Compliments в деловой коммуникации.
16. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
17. Манера общения как визитная карточка специалиста по связям с общественностью.
18. Проблема "эмоционального выгорания" специалистов, работающих в сферах повышенной речевой ответственности.
19. Что такое "конгруэнтность", "эмпатия", "сензитивность"?
20. Словесная импровизация как "высший пилотаж" в публичной коммуникации.
21. Способы создания импровизационной речи.
22. Polemika как форма диалога.
23. "Полемический кодекс" чести.
24. Этикет и протокол публичных мероприятий.
25. Программа саморазвития коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью: ориентиры, критерии оценки.

7.1. Основная литература:

Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.:
<http://znanium.com/bookread.php?book=196235>

Иванова С.В. Продажи на 100%: Эффективные техники продвижения товаров и услуг. Москва Альпина Паблшер, 2010. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=10012>

Василенко Ирина Алексеевна. Политические переговоры: Учебное пособие. 2. Москва Издательский Дом "ИНФРА-М", 2010. <http://znanium.com/go.php?id=232596>

7.2. Дополнительная литература:

Недосека О.Н. Основы теории коммуникаций. Курс лекций. Москва ВЛАДОС, 2010. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=2871>

Тимофеев М. И. Деловые коммуникации. Москва Издательский Центр РИОР Москва ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2011. <http://znanium.com/go.php?id=415412>

7.3. Интернет-ресурсы:

Коммуникативные барьеры - <http://psyera.ru/kommunikativnye-barery-1683.htm>

Национальные особенности делового общения - <http://www.jobman.ru/html/doc.php?id=1302>

Национальные особенности делового общения - <http://4students.info/>

Практикум: ?Оперативное обучение деловому общению? -

http://www.psychologos.ru/articles/view/praktikum_operativnoe_obuchenie_delovomu_obscheniyu

Практикум по деловому общению Учебно-методический комплекс. Бардиер Г.Л.

Бизнес-психология. ? М., 2002, Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы ?публик рилейшнз? - <http://do.gendocs.ru/docs/index-290864.html?page=4>

Преодоление коммуникативных барьеров в управленческом общении -

http://www.elitarium.ru/2007/08/06/preodolenie_barerov_v_obshhenii.html

Развитие навыка словесной импровизации -

http://www.psychologos.ru/articles/view/razvitie_navyka_slovesnoy_improvizacii

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. - <http://www.aup.ru/books/m96/>

Университет риторики, ораторского мастерства - www.orator.biz

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Тренинг "Технологии эффективных коммуникаций"" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

- проектор и ноутбук;

- принтер и копировальный аппарат для создания раздаточных материалов;

- ватман и фломастеры для выполнения творческих заданий в малых группах

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 031600.62 "Реклама и связи с общественностью" и профилю подготовки Реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Тайсина Э.А. _____

Воржецов А.Г. _____

"__" _____ 201__ г.